



El Cliente debe revisar el producto adquirido al momento de la entrega y estar 100% conforme en cuanto a la Calidad, Funcionamiento y Cantidad de los mismos, cualquier daño físico, golpes, abolladuras, pantallas rotas, derrame de líquidos, cortos circuitos, quemaduras de tarjetas y chips, rayones etc, así como la violación de sellos y etiquetas, dejará sin efectos la garantía del producto y no serán recibidos posteriormente por el departamento de RMA; esto incluye también aquellos daños ocasionados por desconocimiento al momento de la instalación del producto.

1. La garantía del/los producto/s vendidos por Distecna, se basa en la identificación del serial especificado en la facturación original de compra. Para hacer efectivo este proceso es indispensable la presentación de la Factura de compra a Distecna.



2. El tiempo de garantía es de un (1) año calendario, valida desde la fecha de la emisión de la misma por parte de Distecna, sin extensiones y en días corridos, inclusive para aquellos productos que fueron cambiados posteriormente. El proceso de garantía por la empresa está basado en la reparación, cambio por un producto nuevo, cambio por un producto similar, o en su defecto la emisión de Nota de Crédito. Para aquellos productos con garantías globales de mayor lapso los cuales el Cliente debe tramitar directamente con el fabricante, quedaran sujetos a los procesos y condiciones de los centros de servicio establecidos por los fabricantes directamente. Servicio Técnico, Soporte o Contrato de Servicios.

3. El Cliente debe determinar y entregar la parte con falla, de tal manera que todos los productos deben venir acompañados de sus empaques originales, manuales, drivers, cables y otros accesorios, de lo contrario no serán aceptados por garantía.

POLITICAS de CAMBIO

4. Post Venta, la recepción y entrega de productos se hará exclusivamente a través de la cadena de comercialización en los servicios de cualquiera de nuestros asociados a nivel nacional, Reseller & Retail, este proceso consta de una revisión física simple, entrega de comprobantes y una recopilación de datos para describir la falla. Luego pasara a un proceso de revisión detallado por un lapso de 72 horas y una vez determinada la falla, pasara a un proceso operativo de cambio y/o reparación de 48 horas según la disponibilidad de stock y/o sujeto a tiempos de espera en aprobación de SIMI.-

5. Accesorios o Periféricos tales como Carcazas, Correas Cables, Baterías, CARECEN DE GARANTÍA, luego de haber sido probados y entregados en presencia del Cliente.

6. Para aquellos productos que presenten daños físicos no detectables a la vista serán enviados directamente con el fabricante quien determinará la validación o no de la garantía, en estos casos, el Cliente estará sujeto al cumplimiento de la garantía por parte del fabricante y también al tiempo que este proceso amerite. Solo aquellos productos que fueron comprados en menos de 72 horas, (DOA) la revisión reparación o cambio de la pieza se hará de inmediato (según la existencia de stock), también procede para tramitación de notas de crédito.

7. El ensamblaje, instalación, revisión o soporte técnico de equipos por parte de terceros no Certificados, exime a Distecna y queda librada de toda responsabilidad por el mal funcionamiento de dichos equipos y su garantía respectiva y/o sus consecuencias.

8. La Empresa no se hace responsable de hurtos, robos, daños maltrato físico, mal uso, daños malicioso o mal intencionados, motín o conmoción civil, daños causados por agua, lluvia, humedad, corrosión por gases, acción acida de algunos elementos químicos, daño inducido, impacto de rayos, corto circuito causado directa o indirectamente por artefactos o equipos en sus instalaciones y/o mal uso por falta de conocimiento. Respecto a storage, almacenamiento de datos en discos externos y/o internos, el backup de la información que contienen los mismos es entera responsabilidad del usuario, exime a Distecna de dicha tarea.-



9. El Cliente debe llevar o transportar sus productos/equipos con Nro de RMA/Caso asignado previamente a cualquiera de los Centros de Servicios Autorizados dispuestos por el fabricante. En casos específicos en que dichos productos deban ser sean tramitados por cualquiera de nuestros

Asociados, esto tendrá un recargo por el servicio de desmontaje y transporte a nuestros predios. En ningún caso Distecna asumirá gasto adicional alguno, ni lucro cesante por el tiempo de reparación o cambio de el/los equipo(s) en RMA, ni dará en calidad de préstamo ningún equipo similar durante este período.

Si al hacer uso de la garantía debiese enviar el producto a laboratorio, los gastos de envío y flete que puedan ocasionar son a riesgo del cliente sin excepción cual sea el tipo de garantía, el retorno de la parte de reemplazo al Cliente y flete del mismo viaja por cuenta del fabricante.

10. La garantía no cubre gastos de transporte desde y hasta nuestros laboratorios, ni los daños o pérdidas que puedan ocurrir por este motivo, en las empresas de transporte.



11. Distecna no se hace responsable por mercadería dejada por el Cliente en RMA, luego de haber transcurridos noventa (90) días calendario y tras haber sido notificado por vía correo electrónico, telefónica y/o escrita. A su vez da por asentado que acepta las Políticas de Garantía aquí descritas, las cuales se sobre entiende que han sido leídas en plenitud.



12. La figura de "devolución" se encuadra cuando se trata de un producto entregado por error hasta un plazo máximo de 5 días posteriores a la fecha de facturación, la aceptación y retorno del mismo, debe contar con aval previo del Gerente del Producto (PM) el producto debe estar completo y en perfecto estado para su venta cerrado.

Se le asignará un Nro de Devolución para el ingreso a Distecna, no haga despachos ni envíos sin antes contar con este requisito, la mercadería viaja con gastos de flete en Origen.

Toda gestión de garantías o devoluciones a Distecna, se realiza por el buzón de correo rma@distecna.com